

AVISO No. 278

12 DE MAYO DE 2023

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP

Por el cual se notifica al señor(a) **LILIANA SERNA MENDEZ** de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Acto administrativo a notificar: **RESOLUCION PQRDS 2167 del 04 de Mayo de 2023**

Persona a notificar: **LILIANA SERNA MENDEZ**

Dirección de notificación: **CIUADELA PUERTO ESPEJO MZ 20 CS 39**

Funcionario que expidió el acto: **VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA**

Cargo: **Contratista**

Recursos que proceden: Recurso de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación ante el jefe de la Oficina de peticiones Quejas y Reclamos de empresas públicas de armenia E.S.P. advirtiendo al usuario que para recurrir deberán acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación de conformidad con el artículo 155 inciso 2 de la ley 142 de 1994

Atentamente,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA
Contratista
Dirección Comercial EPA ESP



Armenia, 12 DE MAYO DE 2023

Señor (a):

LILIANA SERNA MENDEZ

Dirección de notificación: **CIUDADELA PUERTO ESPEJO MZ 20 CS 39**

Matricula No. **121269**

Armenia, Quindío.

ASUNTO: Notificación por Aviso 278– RESOLUCION PQRDS 2167 del 04 de Mayo de 2023

Cordial Saludo,

Adjunto encontrará la notificación por aviso **No. 278** – RESOLUCION PQRDS 2167 del 04 de Mayo de 2023 **“POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICION”**

Lo anterior en cumplimiento de lo establecido en el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en relación con la notificación por aviso.

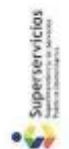
Atentamente,



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Contratista

Dirección Comercial EPA ESP



**RESOLUCION PQRDS 2167
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE UNA PETICIÓN
RADICADO 2023PQR964861
MATRICULA 121269**

La Contratista de la Oficina de Atención Clientes, Peticiones, Quejas y Recursos, de la Dirección Comercial de las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA E.S.P. en uso de sus atribuciones legales en especial las conferidas por la Ley 142 de 1.994, y

CONSIDERANDO

1. Que, la señora **LILIANA SERNA MENDEZ**, en ejercicio del Derecho de Petición que consagra la Constitución Política de Colombia y el artículo 152 de la ley 142/94, y de conformidad en lo manifestado en el escrito de petición con **RADICADO No.2023PQR964861**, respecto del predio ubicado en **CIUADAELA PUERTO ESPEJO MZ 20 CS 39**, identificado en Empresas Públicas de Armenia E.S.P con **Matrícula No.83694**, es menester de la entidad informar lo siguiente:
 1. Que, verificado en el sistema el historial del predio ubicado en **CIUADAELA PUERTO ESPEJO MZ 20 CS 39**, identificado con **Matrícula 121269**, se observa que a la fecha dicho inmueble presenta deuda de saldo corriente por valor de **CIENTO DIECINUEVE MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y SIETE PESOS MCTE (\$119.887)** correspondiente a los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.
 2. Que, el **Artículo 154 de la Ley 142 de 1.994** dispone (...) *En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos (...).*
 3. Que, en virtud a su solicitud se ordenó la práctica de una visita de verificación, la cual se llevó a cabo el día 25 de abril de 2023 y se encontró lo siguiente:

“LEC 818. SERIE 2649. NADIE EN EL PREDIO”
 4. Que, al revisar el registro de mediciones, se evidencia que se ha realizado el cobro acorde a las lecturas arrojas por el medidor sin presentar error de lectura alguno, así mismo se evidencia que en la cuenta de acueducto **No. 62420164**, sobrepasa los porcentajes de desviación significativa. **Matrícula 121269.**
 5. Que, no se realizó por parte de la Empresa , el procedimiento establecido por la **Ley 142 de 1994** y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la cual establece: “...Si el alto consumo es de los considerados como desviación significativa, de acuerdo con los porcentajes previstos por la empresa en el contrato de condiciones uniformes, con respecto al promedio, le corresponde a la empresa revisar previamente las instalaciones del predio, antes de facturar , pero si factura sin haber revisado, la empresa debe facturar al promedio de consumos anteriores...”.
 6. Que, de conformidad con lo establecido en la Cláusula 2 del Contrato de Condiciones Uniformes de Empresas Públicas de Armenia ESP, “Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los

últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 M3 y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 M3”.

7. Que dado lo anterior, se dispondrá al funcionario encargado de la facturación de la Entidad, reliquidar las cuentas de acueducto **No. 62420164**, realizando el cobro de **7M3** por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más. **Matrícula No. 121269.**
8. Que, se recomienda al usuario, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua. **Matrícula No. 121269.**
9. Que se informa al peticionario (a), que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes periodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula No. 121269.**
10. Que la Ley 142 de 1.994, establece que las oficinas de peticiones quejas y reclamos, son las competentes para recibir, tramitar y resolver las peticiones que los usuarios presenten con respecto a la prestación de los servicios públicos.

Por lo anteriormente dicho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Acceder a la pretensión de la peticionaria, señora **LILIANA SERNA MENDEZ**, en el sentido de ordenar al área de facturación de la Entidad, re liquidar la cuenta de acueducto **No. 62420164**, realizando el cobro de **7M3** por concepto de consumos, correspondiente al promedio de los últimos seis periodos del predio, descontando los M3 cobrados de más. **Matrícula No. 121269.**

ARTÍCULO SEGUNDO: Informar al peticionario, que en caso de que su solicitud sea procedente, la entidad contará con (5) cinco días hábiles después de surtida la notificación, para realizar los descuentos, reliquidaciones o trámites a que haya lugar en las matrículas correspondientes a los predios en reclamación, de esta manera podrá acercarse a la entidad a reclamar su factura con los valores reliquidados, de lo contrario se verá reflejado los siguientes periodos de facturación si hubiere a lugar. **Matrícula No. 121269.**

ARTÍCULO TERCERO: Recomendar a la peticionaria, señora **LILIANA SERNA MENDEZ**, revisar frecuentemente instalaciones internas como sanitarios, lavamanos, o duchas, observando que no hallen daños que estén generando altos consumos, de igual manera se recomienda hacer uso moderado del servicio de acueducto, dado que todo lo consumido es registrado y arrojado por el medidor de agua.

ARTÍCULO CUARTO: Notificar a la peticionaria, señora **LILIANA SERNA MENDEZ** de la presente Resolución.

ARTÍCULO QUINTO: Frente a la presente resolución, proceden los recursos de reposición y en subsidio el de apelación que deberá interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación por medio del correo electrónico atencionalciudadano@epa.gov.co de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. advirtiendo al usuario que para recurrir deberán acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de reclamación de conformidad con el artículo 155 inciso 2, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos Ley 142 de 1994, concepto DJ-0501 EPA E.S.P.

Dado en Armenia, Q., a los cuatro (04) días del mes de Mayo de Dos Mil veintitrés (2023).

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



VALENTINA CAMPUZANO ZULUAGA

Contratista

Dirección Comercial E.P.A E.S.P

